

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK TAPLUS  
MUDA DI PT BANK NEGARA INDONESIA  
(PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Siliwangi)**

Oleh :

**Risma Putri Andika**

**NPM 223404155**

**TUGAS AKHIR**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen (A.Md. M)  
pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan



**JURUSAN D-3 PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
TASIKMALAYA**

**2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK TAPLUS  
MUDA DI PT BANK NEGARA INDONESIA  
(PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Siliwangi)**

Oleh :

**Risma Putri Andika**

**NPM 223404155**

Dibawah bimbingan:

**Hj. Noneng Masitoh Ir., M.M.**

**Cindera Syaiful Nugraha, S.Hut., M.M.**

**TUGAS AKHIR**

**untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen (A.Md.M)  
Pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan**

**JURUSAN D-3 PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
TASIKMALAYA**

**2025**